

16.07.2001 - 08:33 Uhr

In 10 Monaten 11-fach gekürt: Erfolgreich mit VoIP-Contact Management-Lösungen und IP-Telefonie von Cisco



Worblaufen (ots) -

Querverweis auf Bild: www.newsaktuell.ch/d/galerie.htx?type=obs

Das in Worblaufen bei Bern beheimatete Unternehmen für Software-Entwicklung und Systemintegration, Bucher & Suter AG, verhilft integrierten Customer-Care-Lösungen auf VoIP-Basis (Voice over IP) zum eigentlichen Durchbruch. Innerhalb von lediglich zehn Monaten haben die ContactCenter-Experten den Zuschlag von über zehn namhaften Kunden aus der Schweiz und Deutschland für die Lieferung, Installation und Masskonfiguration der Contact-Management-Plattform da'rondo® erhalten.

In umfangreichen Evaluationsverfahren wurde Bucher & Suter AG von Firmen wie BKW FMB Energie AG (CH), Berliner Bankgesellschaft (D), TalkingNet (D), Telepassport (D), PanGas (CH), und RWE Systems (D) zum Systempartner für kundenspezifische ContactCenter-Lösungen ausgewählt. Diese vereinen unterschiedlichste Kommunikationskanäle wie Telefon, E-Mail, Fax, GSM und Web zu einer homogenen Plattform und ermöglichen die nahtlose Integration in bestehende Applikationen

sowie in die vorhandene IT-Infrastruktur.

Bemerkenswert: Die Sprachkommunikation erfolgt bei den ContactCenter-Lösungen mit wenigen Ausnahmen via Voice over IP, womit von einem eigentlichen VoIP-Durchbruch in diesem Bereich gesprochen werden darf. Zudem avanciert Bucher & Suter AG im deutschsprachigen Raum zum führenden Systemintegrator für Contact Center.

Die unter dem Markennamen da'rondo® angebotene Komplett-Lösung von Bucher & Suter AG basiert auf der IP-ContactCenter-Plattform IPCC von Cisco Systems. Diese erlaubt in Verbindung mit ICM (Intelligent Contact Management) eine nahtlose Verknüpfung der zukunftsweisenden IP-Telefonie mit bestehenden Kommunikationskomponenten wie Telefonzentralen (PBX), ACD- und IVR-Systemen, Desktop-Applikationen und Datenbanken. ICM gewährt somit einen attraktiven Migrationspfad von einer vorhandenen CallCenter-Infrastruktur zum umfassenden und modernen IP-ContactCenter.

Aufgrund der bestehenden Modularität sowie der hohen Skalierbarkeit lassen sich mit da'rondo® komplett unterschiedliche, auf die individuellen Bedürfnisse der jeweiligen Betreiber massgeschneiderte Konfigurationen realisieren. Entsprechend mannigfaltig präsentieren sich die elf von Bucher & Suter AG gewonnenen Kundenprojekte. Sie reichen vom "kleinen" zentralisierten Contact Center mit 25 Agentenplätzen bis hin zum verteilten, virtuellen Contact Center mit über 100 Arbeitsplätzen. Ebenso variantenreich sind die eigentlichen Anwendungsbereiche. Dazu gehören Inbound- und Outbound-Contact Center sowie Help-Desk und CallCenter-Services. Auch die Integration in bestehende Applikationen sowie IT- und Telekommunikationsinfrastruktur ist weitreichend. So gehören Lösungen, basierend auf den CRM-Tools von Point, Uniquare, ARS Remedy, Peregrine und Siebel, zu den integrierten Applikationen.

Kontakt:

Bucher & Suter AG
Herr Peter Hofer
Arastrasse 6
CH-3048 Worblaufen / Bern
Tel. +41 31 917 52 00
Fax +41 31 917 52 50
E-Mail: peter.hofer@bucher-suter.ch
Internet: www.bucher-suter.ch

Medieninhalte



Erfolgreich mit VoIP-Contact Management-Lösungen und IP-Telefonie von Cisco

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100002364/100009096> abgerufen werden.